



## サイレント・マジョリティ

織田 裕行

新潟大学附属図書館旭町分館

当館では、係員全員が当番で日中のカウンター業務を行う。通常の質問には当番が回答するが、担当部署からの回答が適切な場合も多い。筆者の主な業務は当初外国雑誌関連であったが、電子ジャーナルも扱うことになり、電話やメールを含め、質問としては後者の比重が増している。利用可能か否か？ 否の場合何故か？ いつから使えるのか？ 何とかしろ！...回答というより謝っているだけのことも多く、しばしば受話器を持ちながら頭を下げている（らしい）。レファレンス專業ではないので、質問が発生する前に、分かりやすい方法でサービスを提供し、疑問発生自体を減少させたい。題意に反するようだが、偽らざる現在の心境である。

JBC オンラインを初めて見たのは6年ほど前だが、以後筆者には無縁の存在であった。電子ジャーナルを利用できることが利用者にとって前提となった状態へと変化した現在、いきなりその渦中にいる。「本日発行のネイチャーに掲載」などと朝刊に出ても、従来は当該号冊子の到着を暫く待たざるを得なかったが、今では木曜の午後には利用可能である。Cancer や PNAS のような重要誌の冊子利用頻度の減少を見ても、利用形態の変化を実感する。他方、PDF ファイル自体の利用方法について訊ねられることは少なくなっており、これも電子ジャーナル定着の結果かもしれない。

2001 年末までの3年間、「SD21」と称して本学でも ScienceDirect が提供されていたが、誰もなぜ利用できるかを意識していなかったらしい。終了時に発生しうる事態について「2002 年問題」と呼んで警戒していたが、年が明け、それまで使えていたものが急に消滅したことは、研究者に相当なショックを与えたようだ（現在は TOC まではオープンになっているが、当時はそれも表示されなかった）。3年の間に、研究者の文献利用行動に変化が生じていたのだろう。結局はその時のショックが、現在に至る電子ジャーナルの導入推進に繋がった。便利さについての声は聞こえて来なかったが、停止したとたん、停電や列車運休時に電力会社や鉄道会社が受けるであろう非難と同様の反応が発生し、急遽対応策を

考えるという事態になった。既にライフラインのようなものとなっていたのだ。

以来、利用者からの反応のない状態について、その意味を考えるようになった。情報が当たり前のように手に入る状態について敢えて何か言ってくる人はいない。資料や情報の入手を希望した際に、見つけられない、使えないなどの状態に陥った時発せられる言葉。我々が質問と呼んでいるものの多くはそういったものだろう。

先日、館報の記事として「電子ジャーナルの評判、利用者の声」という企画が立てられたが、声や評判が収集できず記事が成立しなくなったという。誌面を埋めるため、月毎の各システム利用状況を合算、集計したものをグラフにして掲載することにした。作業の結果、想像以上のアクセス状態を示す図が出現した。予定した各社システムの導入が出揃った8月には、利用データが集計できたものだけで月間1万2千件に達し、把握できない雑誌もあるので全体はそれ以上ということになる。本学 OPAC の検索回数は多い月で1万件ぐらいなのでそれをも大きく上回る。JBC など月によっては800回を超えるアクセスを示している。質問する必要もなく、黙々と利用されていたわけだ。

質問が発生するのは、何らかのアクセス障害や、関心を持った論文の未知の掲載誌について、ということになる。利用の過半数は深夜など夜間だとする他館の調査結果もあるが、「J of ○○使用できないので調査願います」などと書かれた問い合わせメールも、ヘッダを見ると多くは深夜に送信されている。そのため出勤直後は、届いている質問メールへの対応で悩むことになる。自分で試した上で、繋がるべきものが繋がらない場合、書店や提供元等、国内外に照会することになるが、簡単には復旧しないこともある。

昨年今頃、電子ジャーナル利用上の不便を解消するため、二つのことを計画した。一つは、大学として利用可能な雑誌の全体像を一目瞭然にすること。それまでなかったのがおかしいのだが、電子ジャーナルで万事ついて回る「出版社によって異なる」を、タイトル検索ぐら



いは回避したかった。検索は手段であって目的ではないのだから、複雑であってはならない。ただ3千誌以上のタイトル一覧を実用に耐える容量でWebに載せ、誰が担当しても維持できる、という方法がなかなか思いつかない。結局、Excelで各社の提供誌名とURLを入力したものを誌名順に混配した上、項目セル間にHTMLタグを挿入し全列に複写、それをテキストエディタに貼り付けたものをサーバにアップするという原始的方法を使った。ワークシート自体をWebページとして保存するのとは異なり、重くて開かないということもない。このようにして、購読誌名一覧兼個別雑誌URLへのリンク情報の提供を開始した。提供年代など利用可能範囲や、アクセス障害の判明した雑誌名には▲印を付けるなど提供状態も表示するなどの工夫も施した。定期的に読む雑誌は利用者ごとに大体決まっていると思われ、自分のブックマークから使用することがむしろ多いかもしれないが、網羅的に情報を通覧できる方法はやはり図書館として用意する必要があると考えている。整備しておくことで利用上の説明も楽になる。

一方で、文献検索から原文利用への直結を何らかの方法で図れないか、ということも考えていた。しかし、予算があれば雑誌の維持契約に費やすことになる本学の現状ではやはり無理かと思われた。諦めかけた頃、本誌49(2)でPubMedのLinkOut機能の解説を読み、求めていたものに出会ったと思った。ただ、登録作業対象が試算で千タイトルに達することから、最初の設定と以後の更新に要する作業量の想像が付かず見合わせていた。

実際の登録は一晩でほぼ一気に完了することができ、試行提供として8月から広報開始したところ、説明会も行っていないにもかかわらず、すぐに利用が定着した。9月にはフルテキストリンクの実現した論文数が100万件を超えた。タイトル追加など更新に関して負担感はあまりないが、提供地区限定雑誌やパスワードが必要な雑誌に関してその旨の情報を表現できないこと、肝心の自大学アイコンが時々表示されなくなるなど問題がないわけではない。

便利さの反面で、フルテキストデータの大量ダウンロードなど不正利用に関する危惧から、節度ある利用を図る必要もある。契約した主要3社から講師を招いての利用講習会の司会時には、当館Webページにも掲載している一般的遵守事項に触れて「電子ジャーナルは使用上の注意をよく読み用法用量を守って正しくお使いください」と胃腸薬の宣伝のようなお願いもした。幸いなことに、各提供元からの不正アクセス警告はこれまで一度も受けていない。

以上のような、電子情報の学内での利用に関する情報を集積したフォルダに「IBIS」と名付け、当館Webページから提供している。古代エジプトで知恵の象徴とされ、新潟県の鳥としても知られるトキにあやかったつもりだったが、予め名前負けしているので気恥ずかしい。とはいえ、今後も利用を促すための情報は整備していこうと考えている。質問、疑問として発せられるものの背後にある、声にならない声に答えるためにも。